

<i>Dokuman No</i>	<i>Yayın Tarihi</i>	<i>Revizyon Tarihi</i>	<i>Revizyon No</i>
ELDR.PR.007	29.12.2014	23.03.2023	07

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, şikayet ve itirazın alınması, geçerli kınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin prosesin bir tanımını, şikayetlerin ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dâhil, şikâyet ve itirazların takibi ve kayıt altına alınmasını ve uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesinin sağlanması yöntemlerini açıklamaktır.

2. Kapsam

Bu prosedür ilgili taraflardan gelen her türlü şikayet ve itirazların değerlendirilmesini kapsar.

3. Sorumlular

ELDER MYM Müdürü
İtiraz ve Şikayet Komitesi
Belgelendirme Asistanı
Kalite Yönetim Temsilcisi

4. Tanımlar

Şikâyet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların ELDER MYM'in personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, personel belgelendirme hizmeti sunduğu kişi ile ilgili akreditasyon kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında yapmış olduğu olumsuz başvurulardır.

İtiraz: ELDER MYM 'nin müşteri veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden değerlendirilmesine yönelik taleplerdir.

5. Uygulama

5.1 Şikâyet

5.1.1 Şikâyet Başvurularının Alınması, Geçerli Kılınması ve Sonuçlandırılması

5.1.1.1 ELDER MYM' in uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen şikayetler, web sitemizde ulaşımaya açılmış olan ELDR.FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu'nun doldurulup tarafımıza ulaştırılması ile Belgelendirme Asistanı tarafından kayıt altına alınır.

5.1.1.2 Sözlü olarak iletilen şikayetler Belgelendirme Asistanı veya şikayetin bildirildiği kişi tarafından ELDR.FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu kullanılarak yazılı hale getirilir.

5.1.1.3 Belgelendirme Asistanı, doldurulan ELDR.FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu' na kayıt numarası verir ve ELDR.FR.009 Şikayet ve İtiraz Takip formuna kaydeder. Şikâyetin alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) şikâyet sahibine Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formunda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon, faks veya mail yolu ile 2 iş günü içerisinde bildirir ve Şikayet ve İtiraz Bildirim Formuna bildirim işler.

5.1.1.4 Doldurulan ELDR.FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu, Kalite Yönetim Temsilcisi' ne iletilir.

5.1.1.5 Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyetin geçerli kılınması için Personel Belgelendirme Yöneticisi' ne iletir.

5.1.1.6 Kalite Yönetim temsilcisi şikayeti, hangi birim ile ilgili ise karşı tarafla da görüşerek çözüme ulaştırmaya çalışır. Çözüme ulaşamadığı takdirde şikayet, ELDER MYM Müdürü' ne sunulur. Sonucu da Şikayet sahibine iletmek üzere Belgelendirme Asistanına verilir. Şikayet sahibi kararı kabul etmediği takdirde konu İtiraz ve Şikayet Komitesine sunulur. Komite, konu ile ilgili tavsiye kararını ELDER MYM Müdürü' ne yazılı olarak iletir.

Şikayet konusu ELDER MYM bünyesinde görev alan personel ise, söz konusu süreç şikayete bahse konu kişinin yer almayacağı şekilde sonuca ulaştırılır.

5.1.1.7 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin kararları tavsiye kararlardır. Komitenin vereceği tavsiye sonucunda belge iptali söz konusu ise nihai kararın verilmesi amacı ile karar vericiye tavsiye karar iletir. Kararlar, karar alındıktan sonra en geç 1 ay içerisinde Kalite Yöneticisi tarafından uygulanır.

5.1.1.8 Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, ELDR.PR.005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve ELDR.PR.006 Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne göre düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır

5.1.1.9. Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar **1 ay içerisinde tamamlanır**, tamamlandıktan sonra Belgelendirme Asistanı, şikâyet sahibini yazılı olarak **1 hafta içerisinde** bilgilendirir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan ELDER MYM Müdürü
---	-------------------------------

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
Dokuman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No
ELDR.PR.007	29.12.2014	23.03.2023	07

5.1.1.10 Şikayete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Belgelendirme Asistanı, şikayet sahibini yazılı olarak bilgilendirir.

5.1.1.11 Şikayet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse **Mesleki Yeterlilik Kurumuna şikayetini iletebilir veya** ihtilaf halinde T.C Ankara mahkemeleri yetkilidir.

5.1.1.12 ELDER MYM, şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur.

5.1.1.13. ELDER MYM' de şikayetlere ilişkin kayıtlar, sınav yazılım sistemi içerisinde muhafaza edilmekte; İtiraz ve Şikayet Komitesinin toplanması halinde gerçekleştirilen toplantılar, Toplantı Tutanakları ile kayıt altına alınır.

5.1.1.14. Belgelendirilmiş bir kişi hakkındaki kanıtlanmış her türlü şikayet, ELDER MYM tarafından belgelendirilmiş kişiye 10 (on) iş günü içerisinde yazılı olarak bildirilir.

5.2 İtiraz

5.2.1 İtiraz Başvurularının Alınması, Geçerli Kılınması ve Sonuçlandırılması

5.2.1.1 ELDER MYM' in uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, web sitemizde ulaşıma açılmış olan ELDR.FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu'nun doldurulup tarafımıza ulaştırılması ile Belgelendirme Asistanı tarafından kayıt altına alınır. Sınav sonucuna gelen itirazlar, sınav sonucu açıklandıktan 15 gün içerisinde ELDER MYM' ye ulaşmalıdır.

5.2.1.2 Sözlü olarak iletilen itirazlar Belgelendirme Asistanı veya itirazın bildirildiği kişi tarafından ELDR.FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu kullanılarak yazılı hale getirilir.

5.2.1.3 Belgelendirme Asistanı, doldurulan ELDR.FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu' na kayıt numarası verir ve ELDR.FR.009 Şikayet ve İtiraz Takip formuna kaydeder. İtirazın alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) itiraz sahibine Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formunda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon, faks veya mail yolu ile 2 iş günü içerisinde bildirir ve Şikayet ve İtiraz Bildirim Formuna bildirim işler.

5.2.1.4 Doldurulan ELDR.FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu, Kalite Yönetim Temsilcisi' ne iletilir.

5.2.1.5 Kalite Yönetim Temsilcisi, itirazın geçerli kılınması için Personel Belgelendirme Yöneticisi' ne iletir.

5.2.1.6 Kalite Yönetim Temsilcisi, itiraz konusu sınav sonucu olması halinde itiraza konu olan kişinin değerlendirmesini yapmayan sınav yapımcılar tarafından tekrar değerlendirilmesini ve nihai kararı almak için karar vericiye kontrol ettirilmesini sağlar. İtiraz sonucu adaya Belgelendirme Asistanı tarafından yazılı olarak bildirilir. İtiraz sahibinin itirazında ısrar etmesi halinde konu İtiraz ve Şikâyet Komitesi' ne sunulur.

5.2.1.7 Komite, itiraza konu olan personel belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış üyelerden oluşmuştur.

5.2.1.8 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin kararları tavsiye kararlardır. Komitenin vereceği tavsiye sonucunda belge iptali söz konusu ise nihai kararın verilmesi amacı ile karar vericiye tavsiye karar iletilir. Kararlar, karar alındıktan sonra en geç 1 ay içerisinde Kalite Yönetim Temsilcisi ve Personel Belgelendirme Yöneticisi tarafından uygulanır.

5.2.1.9 Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, ELDR.PR.005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve ELDR.PR.006 Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne göre düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

5.2.1.10 İtiraza yönelik başlatılan çalışmalar **1 ay içerisinde tamamlanır**, tamamlandıktan sonra Belgelendirme Asistanı, itiraz sahibini yazılı olarak **1 hafta içerisinde** bilgilendirir.

5.2.1.11 İtiraz sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse **Mesleki Yeterlilik Kurumuna itirazını iletebilir veya** ihtilaf halinde T.C Ankara mahkemeleri yetkilidir.

5.2.1.12 ELDER MYM, itirazı geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur.

5.2.1.13 ELDER MYM' de itirazlara ilişkin kayıtlar, sınav yazılım sistemi içerisinde muhafaza edilmekte; İtiraz ve Şikayet Komitesinin toplanması halinde gerçekleştirilen toplantılar, Toplantı Tutanakları ile kayıt altına alınır.

5.3 Gizlilik

5.3.1 ELDER MYM' e ulaşan tüm şikâyetler ve itirazlar gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.

5.3.2 Gerek görülmesi durumunda yalnızca TÜRKAK ve MYK tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan ELDER MYM Müdürü
---	-------------------------------

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

<i>Doküman No</i>	<i>Yayın Tarihi</i>	<i>Revizyon Tarihi</i>	<i>Revizyon No</i>
ELDR.PR.007	29.12.2014	23.03.2023	07

5.3.3 Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları, Kalite Yönetim Temsilcisi'nin şikâyet dosyasında saklanır. Şikâyet ve İtiraz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet ve itiraz sahibi yazılı bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.

5.3.4 Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak Kayıtların Kontrolü Prosedürü ne göre muhafaza edilir.

5.3.5 ELDER MYM, şikâyet ve itiraz prosesleri hakkında prosedür ve formunu web sitemizden ilgili tüm taraflara duyurmaktadır.

5.4 Şikâyet ve itiraz ile ilgili tüm kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

6. Referanslar

ELDR.PR.002	Kayıtların Kontrolü Prosedürü
ELDR.FR.006	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu
ELDR.FR.008	Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu
ELDR.FR.009	Şikâyet ve İtiraz Takip Formu
ELDR.PR.005	Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
ELDR.PR.006	Önleyici Faaliyet Prosedürü

7. Revizyon Tarihiçesi

Revizyon No.	Revizyon Tarihi	Revizyon Sebebi
00	29.12.2014	Yeni Yayın
01	08.10.2015	5.2.1.6; 5.3 maddeleri güncellendi.
02	01.04.2016	5.1.1.7;5.2.1.7 maddeleri güncellendi ve 5.4; 5.5; 5.6 maddeleri eklendi.
03	07.08.2017	5.1.1.6 güncellendi, 5.1.1.7; 5.2.1.7 maddeleri eklendi, madde numaralandırmaları birer sıra ileri atıldı.
04	18.12.2018	5.1.1.6, 5.2.1.6 güncellendi.
05	04.09.2019	İdari Sorumlu ifadesi, Belgelendirme Asistanı olarak değiştirildi. 5.1.1.6 , 5.1.1.7, 5.1.1.13, 5.2.1.6, 5.2.1.7, 5.1.1.12 maddeleri güncellendi.
06	10.11.2020	Sorumlulara Kalite Yönetim Temsilcisi eklendi. 5.1.1.6 / 5.1.1.7 / 5.1.1.8 / 5.1.1.9 / 5.1.1.10 / 5.1.1.11 / 5.1.1.14 / 5.2.1.1 / 5.2.1.6 / 5.2.1.7 / 5.2.1.8 / 5.2.1.10 ve 5.2.1.11 maddeleri güncellendi. 5.5 ve 5.6 maddeleri çıkartıldı.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan ELDER MYM Müdürü
---	-------------------------------